2014-2015
RAPPORT ANNUEL

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Votre droit d'être entendu

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada

Veterans Review and Appeal Board Canada

Canada

Images de la page couverture © Ministère de la Défense nationale, sauf © (2009) Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par la Gendarmerie royale du Canada.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Rapport annuel 2014-2015

N^{0} de cat. V95
ISSN 2368-027X

Table des matières

Message du président 2

1. Qui nous sommes et ce que nous faisons 3

La prise de décision sur les prestations d'invalidité : où le Tribunal se situe 3

Vision, Mission, Valeurs 4

2. Le programme du Tribunal 6

Audiences de révision 6

Audiences d'appel 7

3. Charge de travail 8

Nouveaux cas 8

Statistiques sur la charge de travail 9

Nature des demandes et des décisions 10

Cas plus complexes 11

Délais de traitement et normes de service 12

4. Bilan de l'année 13

Commentaires positifs de l'ombudsman des vétérans 13

Opérations 14

Prise de décision 15

Membres du Tribunal 16

Communications et sensibilisation 17

Rétroaction 19

Mieux-être en milieu de travail 20

Le langage clair 20

5. Regard sur l'avenir 21

Contactez-nous 22

Message du président

Le présent rapport annuel expose en détail le travail qu'a réalisé le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en 2014-2015 pour offrir un programme d'appel national pour les décisions sur les prestations d'invalidité des vétérans.

Nous offrons une voie de recours indépendante et donnons aux vétérans une occasion unique de se présenter devant les décideurs pour raconter leur histoire. Ce processus d'appel indépendant est non seulement essentiel à l'équité dans le processus décisionnel concernant les prestations d'invalidité, mais aussi important pour le bien-être des vétérans et de leurs familles. Les membres et le personnel du Tribunal gardent cela en tête en travaillant ensemble pour exécuter le programme d'appel et pour chercher des façons de mieux servir les vétérans et leurs familles.

En 2014-2015, nous avons poursuivi notre démarche de renouvellement et de changement en continuant à prendre des mesures importantes pour améliorer le processus d'appel et l'efficacité de notre organisation. Ce travail a été dirigé par John Larlee, qui a terminé son mandat comme président du Tribunal en avril 2015. En tant que vice-président à l'époque, j'ai été témoin de beaucoup de changements positifs sous la direction de M. Larlee.

Nous avons notamment amélioré les documents d'audience qui sont la base des audiences et des décisions, publié plus de décisions et de ressources pour la prise de décisions sur notre site Web, et élargi nos activités de liaison avec les Forces armées canadiennes, la GRC et les vétérans. Nous avons continué à recevoir de la rétroaction importante des vétérans concernant leur expérience d'audience.

Je suis aussi heureux de signaler que le Tribunal a obtenu d'excellents résultats au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014 : nous avons eu un taux de réponse exceptionnel et des niveaux de satisfaction des employés supérieurs à la moyenne. Je peux dire que ces résultats ne sont pas surprenants. Tous les jours, je vois des employés qui sont dévoués à servir les vétérans et leurs familles et qui font leur travail avec le plus haut niveau de professionnalisme. C'est grâce à leur travail acharné que nous sommes capables de gérer une charge de travail complexe et exigeante, et d'accomplir des réalisations pour assurer la réussite de notre programme.

Thomas Jarmyn, CD
Président par intérim
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)

1. Qui nous sommes et ce que nous faisons

Créé en 1995, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA, le Tribunal) fonctionne sans lien de dépendance et fournit un processus d'appel indépendant pour les décisions relatives aux prestations d'invalidité prises par Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère).

CE QUE NOUS FAISONS POUR LES VÉTÉRANS MALADES ET BLESSÉS

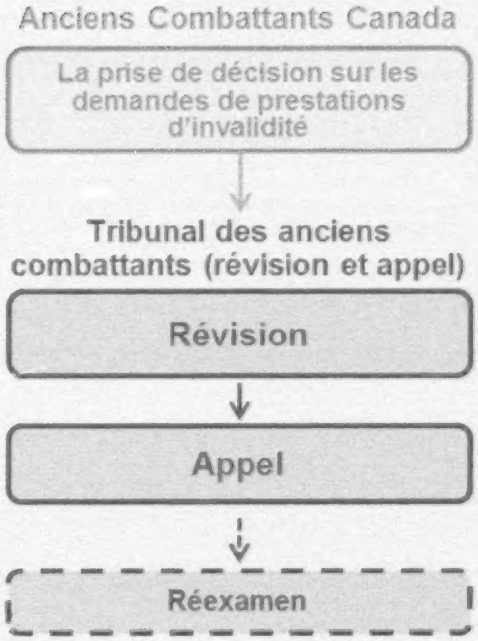
Le Tribunal s'assure que les vétérans du Canada reçoivent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi. Pour ce faire, le Tribunal offre deux niveaux de recours en ce qui concerne les décisions sur les prestations d'invalidité : une audience de révision et, si le vétéran est toujours insatisfait, une audience d'appel. Le Tribunal constitue également le dernier niveau d'appel des décisions ayant trait aux demandes d'allocations aux anciens combattants.

En 2014-2015, le Tribunal avait un budget de fonctionnement de 9,5 millions de dollars pour exécuter un programme d'appel national avec des audiences partout au pays.

UN PROCESSUS D'APPEL INDÉPENDANT

Le Tribunal fonction sans lien de dépendance avec le Ministère pour pouvoir offrir un processus d'appel équitable et indépendant. C'est-à-dire que le Tribunal est une organisation tout à fait distincte. À titre de décideurs indépendants, les membres du Tribunal ne sont pas liés par les décisions antérieures et ils les modifieront au bénéfice des vétérans basée sur une preuve crédible.

LA PRISE DE DÉCISION SUR LES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ: OÙ LE TRIBUNAL SE SITUE



VISION, MISSION, VALEURS

La vision, la mission, et les valeurs du Tribunal expriment notre engagement à servir les vétérans et leur famille. Ces énoncés guident notre travail et tous les employés du Tribunal.

Vision

Être reconnu comme le tribunal d'appel indépendant, équitable et compétent qui aide les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes et de la GRC et leurs familles à obtenir les prestations auxquelles ils ont droit en raison d'invalidités liées au service.

Mission

Tenir des audiences opportunes et respectueuses et rendre des décisions justes et rédigées dans un langage clair pour les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes et de la GRC et leurs familles qui s'adressent au Tribunal pour le recours de leurs décisions relatives aux prestations d'invalidité.

Valeurs

Indépendance : Nous nous assurons que notre processus décisionnel soit à l'abri de toute influence externe.

Impartialité : Nous traitons chacun de manière équitable et impartiale.

Respect : Nous traitons chacun avec respect et courtoisie.

Excellence : Nous visons les normes les plus élevées par l'amélioration continue et l'innovation.

Intégrité : Nous faisons preuve de professionnalisme et d'éthique en tout temps.

Responsabilité : Nous nous tenons entièrement responsables de nos actes et de nos décisions.

LE TRIBUNAL : UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF

Les tribunaux administratifs comme le Tribunal sont spécialisés dans le type de cas qu'ils entendent, et offrent aux personnes insatisfaites un mécanisme d'appel moins officiel, moins coûteux et moins long que les tribunaux judiciaires.

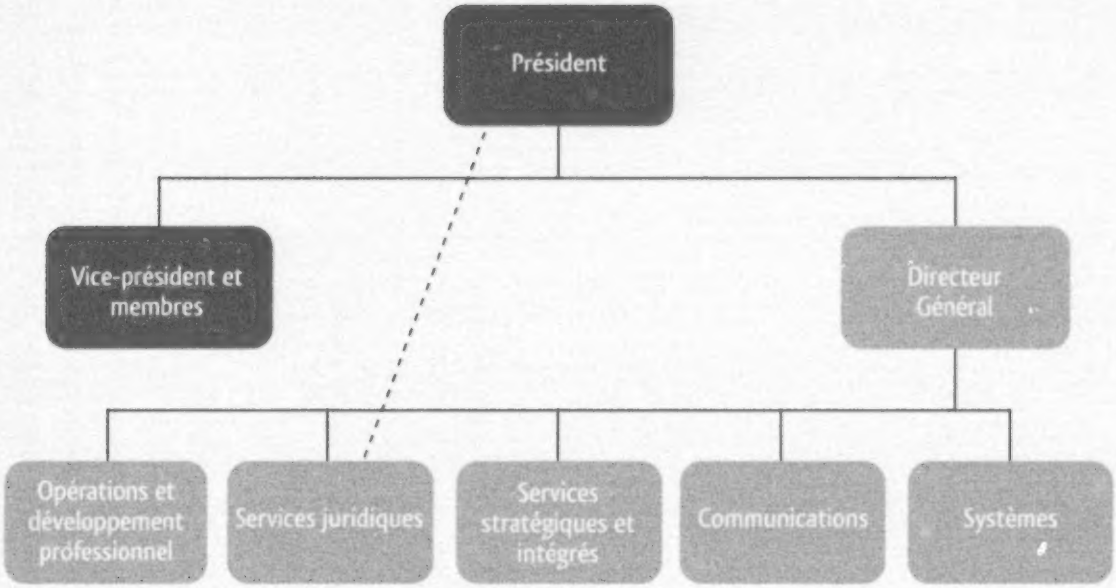
Les travaux du Tribunal sont régis par :

- la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*; et
- le *Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

Il est important de souligner que la section 3 de la *Loi sur le TACRA* exige que le Tribunal interprète de façon large les lois, compte tenu des obligations que le peuple et le gouvernement du Canada reconnaissent avoir à l'égard de ceux qui ont si bien servi leur pays et des personnes à leur charge.

Les demandes de révision et d'appel peuvent être présentées devant le Tribunal en vertu de :

- la *Loi sur les pensions*;
- la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* – *Partie 3* (Nouvelle Charte des anciens combattants);
- la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*;
- la *Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada*; et
- la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.



NOTRE ORGANISATION

Le Tribunal est une micro-organisation ayant un petit effectif dévoué. Le président, nommé par le gouverneur en conseil, est le premier dirigeant du Tribunal et rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Le Tribunal compte jusqu'à 25 membres à temps plein (y compris le président et le vice-président). Ils instruisent des cas faisant l'objet d'un recours auprès du Tribunal, et décident si les éléments de preuve satisfont aux exigences de la loi pour accorder ou accroître des prestations d'invalidité.

Le directeur général exerce un leadership stratégique pour la planification et la gestion efficaces des opérations du Tribunal et des fonctions de gestion interne. Le Tribunal emploie environ 80 fonctionnaires qui appuient l'exécution de son programme.

L'aspect le plus gratifiant de mon travail est...

« la certitude que, chaque journée, le Tribunal donne aux vétérans l'occasion de se faire entendre par une entité objective, et trouve souvent qu'ils ont droit, en fait, aux prestations nouvelles ou supplémentaires. Il est gratifiant de savoir qu'en tant que tribunal administratif, nous améliorons la vie de milliers de vétérans et de leurs familles chaque année en leur accordant des prestations autrement refusées.»

Dale Sharkey, directrice générale

« la satisfaction que je ressens quand je finis de travailler sur un dossier et je constate que j'aide une personne qui s'est dévouée pour protéger et servir ma famille, mes amis et les autres citoyens canadiens. »

Ryan Keefe, adjoint à la recherche juridique/parajuridique

« de savoir que ce que je fais va aider les vétérans. Il est important d'examiner et d'améliorer les processus opérationnels, pour veiller à ce que nous fournissions un excellent appui aux vétérans qui ont servi notre pays et les Canadiens avec le plus grand respect pour le service. »

Karen Gallant, gestionnaire de projet

2. Le programme du Tribunal

Aux audiences du Tribunal, les vétérans peuvent communiquer de nouveaux renseignements, témoigner de vive voix et présenter des arguments pour soutenir leur demande. Les membres du Tribunal sont là pour écouter et poser des questions afin que la décision rendue soit juste et éclairée.

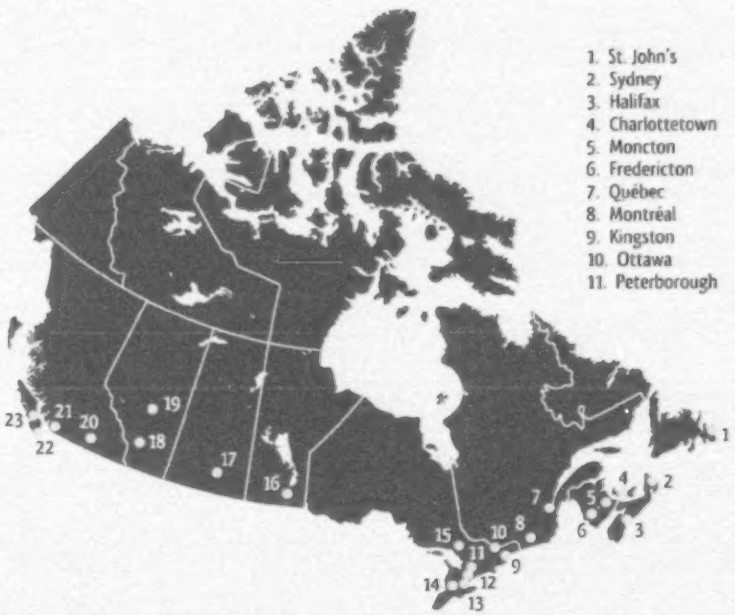
AUDIENCES DE RÉVISION

Des audiences de révision sont tenues dans différents endroits du pays par des comités composés de deux membres du Tribunal. Ici, les vétérans ont l'occasion de présenter un témoignage oral, des preuves et des arguments, ainsi que d'amener des témoins à l'appui de leur cas.

C'est la seule occasion qu'ils ont, dans le processus décisionnel relativement aux prestations d'invalidité, de se présenter devant des décideurs et raconter leur histoire dans leurs propres mots. Les vétérans ont accès à un conseiller juridique gratuit à travers le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP), et se font rembourser leurs frais de déplacement encourus pour assister à leur audience.

Le processus du Tribunal est de nature non accusatoire, ce qui veut dire que personne ne vient s'opposer aux propos du vétéran ni ne défend la décision d'ACC faisant l'objet d'une révision.

Les audiences sont ouvertes au public, sauf dans les cas particuliers où le vétéran demande une audience à huis clos et se la voit accorder (paragraphe 36(2) de la *Loi sur le TACRA*). Nous encourageons le public à assister aux audiences, ce qui leur permet de mieux comprendre le processus décisionnel du Tribunal. Les personnes qui souhaitent observer les audiences devraient communiquer avec nous afin que nous puissions confirmer les lieux et les dates d'audience.



1. St. John's
2. Sydney
3. Halifax
4. Charlottetown
5. Moncton
6. Fredericton
7. Québec
8. Montréal
9. Kingston
10. Ottawa
11. Peterborough
12. Toronto
13. Hamilton
14. London
15. North Bay
16. Winnipeg
17. Regina
18. Calgary
19. Edmonton
20. Penticton
21. Vancouver
22. Victoria
23. Courtney/Comox

AUDIENCES D'APPEL

Si un vétéran est insatisfait de sa décision de révision, il peut demander une audience d'appel, ce qui est le deuxième et dernier niveau de recours.

Les audiences d'appel sont tenues principalement à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) devant des comités composés de trois membres du Tribunal qui n'ont pas participé à l'audience de révision. Bien que la loi ne permette pas la présentation de témoignages oraux à cette instance, l'audience d'appel offre une nouvelle possibilité pour le vétéran de soumettre, par l'intermédiaire de son représentant, de nouveaux renseignements et arguments à l'appui de son cas. Les décisions rendues en appel sont définitives et exécutoires.

QUE PEUT FAIRE UN VÉTÉRAN S'IL EST INSATISFAIT D'UN DÉCISION D'APPEL?

Les vétérans qui sont insatisfaits de leur décision d'appel définitive et exécutoire peuvent demander au Tribunal de réexaminer leur demande (c.-à-d. de rouvrir l'affaire) si une preuve nouvelle, crédible et pertinente fait surface plus tard ou si une erreur de fait ou de droit est découverte dans la décision d'appel.

Lorsque le vétéran a épuisé tous les recours auprès du Tribunal et demeure insatisfait, il peut s'adresser à la Cour fédérale du Canada pour que la décision en question fasse l'objet d'un contrôle judiciaire. Dans un contrôle judiciaire, le rôle de la Cour consiste à déterminer si le Tribunal a rendu une décision raisonnable fondée sur la preuve dont elle disposait et s'il a procédé de la bonne façon pour prendre sa décision — et non pas à statuer sur le bien-fondé d'un cas (c.-à-d. si le vétéran devrait obtenir une décision favorable du Tribunal).

Motifs de décision écrits

Après une audience, les membres du Tribunal discutent de l'information et des arguments relatifs à l'affaire afin de rendre une décision. Ils analysent attentivement tous les renseignements disponibles (c.-à-d. témoignages de vive voix, rapports médicaux, opinions d'experts, déclarations écrites, etc.) et discutent du bien-fondé de la demande, en tenant compte du fait qu'ils doivent résoudre tout doute, en faveur du vétéran, dans l'évaluation de la preuve. Au moment de la révision, si les deux membres du comité ne sont pas d'accord, la décision la plus favorable au vétéran prévaut; au moment d'un appel, la décision de la majorité des trois membres du comité l'emporte.

La loi exige que le Tribunal prépare des motifs écrits pour informer les vétérans de la façon dont la décision a été prise et des raisons de la décision. Ces motifs sont préparés au bureau du Tribunal à Charlottetown et sont généralement envoyés par la poste dans les six semaines suivant l'audience. Ce temps est requis pour s'assurer que les décisions sont éclairées et rédigées clairement.

3. Charge de travail

En 2014-2015, le Tribunal a continué à mettre l'accent sur la fourniture aux vétérans des audiences respectueuses et opportunes, et des décisions justes et écrites dans un langage clair.

NOUVEAUX CAS

Le meilleur indicateur de la quantité de demandes que le Tribunal est susceptible de recevoir au cours d'une année est le volume annuel de décisions rendues par ACC au sujet des prestations d'invalidité.

Comme le montre le tableau ci-dessous, ACC a connu, dans les cinq dernières années, une diminution du nombre de décisions, et, en conséquence, le Tribunal aussi. Pendant cette période, nos décisions de révision représentaient entre 8,5 % et 10,2 % des décisions d'ACC avec droit d'appel devant le Tribunal.

Exercice financier	Décisions d'ACC*	Décisions de révision du TACRA	En % des décisions d'ACC
2014-15	29,480	2,729	9.3 %
2013-14	32,963	3,213	9.7 %
2012-13	35,139	3,236	9.2 %
2011-12	35,491	3,636	10.2 %
2010-11	41,536	3,539	8.5 %

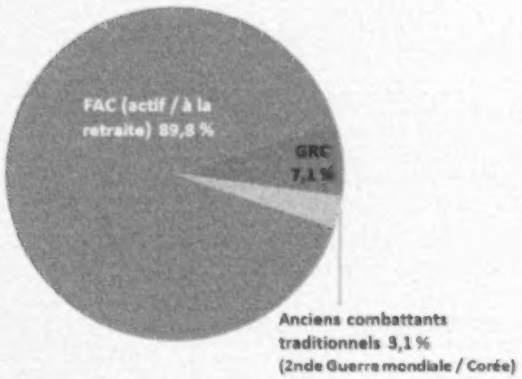
*Décisions d'ACC avec droit d'appel devant le TACRA. Sont incluses les premières demandes, les réévaluations médicales, et les révisions ministérielles.

Même si notre charge de travail est principalement liée aux décisions d'ACC, il est important de mentionner qu'elle peut fluctuer d'année en année en fonction d'autres facteurs. Plus précisément, comme il n'y a pas de limite de temps pour interjeter appel, les vétérans peuvent demander une révision indépendante de la décision rendue par ACC à n'importe quel moment.

Les nouvelles initiatives gouvernementales pour les vétérans et leurs familles peuvent aussi avoir une incidence sur le travail du Tribunal. Par exemple, on nous a demandé de fournir un recours pour l'indemnité pour blessure grave adoptée en 2015. Le processus habituel à deux niveaux du Tribunal s'appliquera aux décisions rendues par ACC à propos de cette nouvelle indemnité.

En ce qui concerne les personnes qui ont fait application au Tribunal en 2014-2015, il y a eu un petit changement dans la répartition du service, avec moins de demandes des anciens combattants traditionnels et plus de demandes de membres des FAC encore en service ou à la retraite.

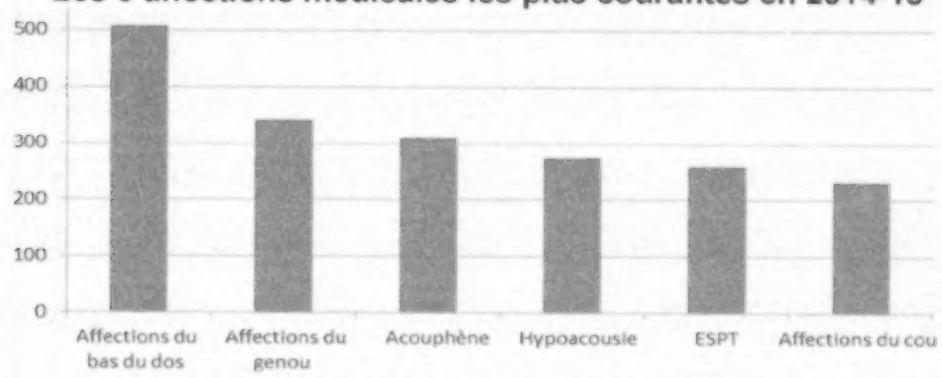
Profile des demandeurs 2014-15



STATISTIQUES SUR LA CHARGE DE TRAVAIL

Les tableaux ci-dessous fournissent de l'information sur la nature, le volume et le résultat des cas au Tribunal, de même que le nombre et le résultat des décisions de contrôle judiciaire de la Cour fédérale.

Les 6 affections médicales les plus courantes en 2014-15



Volumes des décisions rendues

Exercice financier	Révision	Appel	Réexamen	Allocation aux anciens combattants	Total des décisions
2014-15	2,729	1,039	105	4	3,877
2013-14	3,213	1,159	142	11	4,525
2012-13	3,236	928	121	9	4,294
2011-12	3,636	1,072	178	22	4,908
2010-11	3,539	974	131	24	4,668

Taux de décisions favorables

Exercice financier	Révision		Appel	
	Décisions	% Favorable	Décisions	% Favorable
2014-15	2,729	49	1,039	43
2013-14	3,213	47	1,159	43
2012-13	3,236	51	928	34
2011-12	3,636	50	1,072	29
2010-11	3,539	50	974	33

* À noter : Les systèmes d'information du Tribunal suivent les demandes reçues. Une demande peut comprendre des jugements concernant plus d'une affection médicale ou plus d'un type de service. Lorsque le Tribunal rend une décision à l'égard de plusieurs conditions et augmente le niveau d'admissibilité ou d'évaluation du vétéran pour un aspect de leur demande, la décision est comptée comme favorable.

Décisions de la Cour fédérale

Exercice financier	Nombre de décisions de la CF	Nombre qui confirmaient la décision du Tribunal	Nombre qui infirmaient la décision du Tribunal
2014-15	6	4	2
2013-14	11	8	3
2012-13	10	6	4
2011-12	14	7	7
2010-11	13	4	9

NATURE DES DEMANDES ET DES DÉCISIONS

En général, le Tribunal reçoit deux types de demandes : celles concernant l'admissibilité aux prestations fondées sur le lien entre l'invalidité et le service, et celles liées au niveau d'évaluation de l'importance ou de la gravité de l'invalidité. En 2014-2015 (comme dans les dernières années), les cas liés à l'admissibilité représentaient environ les trois quarts de notre travail, et les cas d'évaluation, le quart.

Grâce aux améliorations apportées récemment aux systèmes, nous avons pu examiner de plus près les raisons d'accorder des prestations au niveau de la révision. Nous avons constaté que les membres rendent souvent une décision favorable pour diverses raisons. Par exemple, quand nous avons examiné toutes les décisions favorables de révision, nous avons constaté que les témoignages et les nouveaux documents médicaux ou autres éléments de preuve documentaire constituaient le fondement de 81 % d'entre elles. Dans les autres cas, les membres ont rendu une décision favorable en s'appuyant sur les éléments de preuve disponibles, sur les changements apportés aux lois et aux politiques ou sur des erreurs dans la décision précédente.

Cette information élargit notre compréhension de la situation des vétérans et démontre le besoin constant d'un processus d'appel indépendant. Elle soutient aussi l'objectif global du système de prestations d'invalidité, qui est de s'assurer que les vétérans ont accès en temps opportun à des prestations pour les invalidités liées à leur service. En novembre 2013, nous avons commencé à partager avec ACC les données sur les raisons du Tribunal pour accorder des prestations afin de soutenir ses efforts pour cerner les tendances et les possibilités d'amélioration.

ÉVOLUTION DE LA DEMANDE POUR LES AUDIENCES

La répartition géographique des vétérans qui demandent une audience de révision peut varier d'une année à l'autre. Cette demande changeante concernant les emplacements des audiences de révision a un effet sur les horaires et les déplacements pour les audiences.

En 2014-2015, la demande d'audiences a diminué à certains endroits et a augmenté ailleurs. Comme il le fait chaque année, le Tribunal a collaboré étroitement avec les organisations représentatives afin de déterminer les emplacements et la fréquence des audiences en fonction de la demande des vétérans et des autres demandeurs.

Le Tribunal a décidé de rendre son horaire plus souple en ajoutant l'option de séances d'audiences de deux jours dans des endroits où la demande d'audiences est faible (tout en continuant à offrir les semaines d'audiences de quatre jours habituelles dans d'autres localités plus occupées). Cette flexibilité accrue permet aux vétérans des localités à faible volume d'avoir accès à des audiences plus rapidement.

En 2014-2015, nous avons également rehaussé le niveau de priorité pour instruire les cas des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée en guise de reconnaissance pour leur service et en raison de leur âge.

CAS PLUS COMPLEXES

Étant donné que les vétérans obtiennent des résultats positifs plus tôt dans le processus (lors de la première demande à ACC ou d'une révision ministérielle), nous avons remarqué que les affaires portées en appel devant le Tribunal ont tendance à être plus compliquées qu'auparavant. Ces cas concernent souvent des troubles médicaux complexes et d'autres problèmes qui font qu'il est difficile pour le vétéran d'établir le lien adéquat entre l'invalidité et le service.

Ce degré accru de complexité a eu une incidence sur les opérations et les décisions du Tribunal.

Ce qui est le plus marquant, c'est peut-être le temps passé par les vétérans et leurs représentants à rassembler des preuves pour préparer leur dossier. Le Tribunal ne limite pas ce temps précieux; il attend que le représentant lui indique que le vétéran et lui sont prêts avant de fixer une date d'audience.

Pour sa part, le Tribunal a besoin de plus de temps et doit faire des efforts supplémentaires pour s'assurer de la qualité des documents utilisés dans le cadre des audiences des vétérans. Nous devons nous assurer que l'énoncé de cas (le dossier de preuve utilisé par toutes les parties présentes à l'audience) est bien organisé, exact et complet. Nous obtenons tout d'abord les dossiers pertinents – les dossiers médicaux et les états de service des vétérans – auprès d'ACC ou, de plus en plus souvent, auprès du ministère de la Défense nationale (lorsque ACC ne les a pas déjà demandés). Ces dossiers transmis par d'autres organisations contiennent parfois des erreurs. Pour cette raison, nous devons examiner l'ensemble des documents qui nous sont remis afin de nous assurer qu'ils concernent bien la personne visée, que les documents numérisés sont lisibles et que le dossier ne contient pas de documents en double.

Après les audiences, le personnel du Tribunal appuie les membres en vérifiant les décisions pour veiller à ce que l'information est présentée en toute logique, que les preuves et les arguments ont été abordés, et que les raisons sont exprimées de façon claire et simple.

À l'avenir, nous continuons à explorer les moyens de mieux préparer et équiper nos membres pour faire face à un nombre croissant de cas portant sur des questions complexes.

Représentation gratuite

Les vétérans qui sont insatisfaits d'une décision d'ACC ont gratuitement accès à des conseils et à une représentation d'organisations externes qui ont des connaissances spécialistes dans les prestations d'invalidités pour les vétérans.

Le Bureau de services juridiques des pensions, un service juridique gratuit fourni par le gouvernement du Canada, représente la plupart des vétérans aux audiences du Tribunal.

Les agents de service des organisations d'anciens combattants représentent certains vétérans, alors qu'un petit nombre de vétérans choisissent de se représenter eux-mêmes ou d'engager un représentant privé à leurs frais.

DÉLAIS DE TRAITEMENT ET NORMES DE SERVICE

Si un vétéran n'est pas satisfait d'une décision concernant des prestations d'invalidité, il communiquera avec une organisation représentative qui le conseillera au sujet des procédures de recours et l'aidera à obtenir des renseignements supplémentaires à l'appui de son cas. Une fois qu'il est prêt pour une révision ou un appel, le représentant inscrit le cas au Tribunal. Entre le moment où une demande est déposée auprès du Tribunal et le moment où l'audience a lieu, une partie du temps de préparation est partagée avec le représentant et le vétéran et ne dépend donc pas du Tribunal. Nous tenons compte de ces facteurs afin d'établir des normes de service réalistes et réalisables pour la partie du processus qui dépend de nous. Nous avons démontré notre engagement à l'égard de la rapidité de service en respectant ces normes de service dans la grande majorité des cas.

Le Tribunal s'est notamment engagé à rendre ses décisions par écrit dans un délai de six semaines suivant l'audience. Le tableau suivant indique le pourcentage de cas pour lesquels cette norme a été respectée au cours des cinq dernières années.

Exercice financier	Révision	Appel
2014-15	79%	84%
2013-14	84%	85%
2012-13	87%	89%
2011-12	82%	86%
2010-11	85%	88%

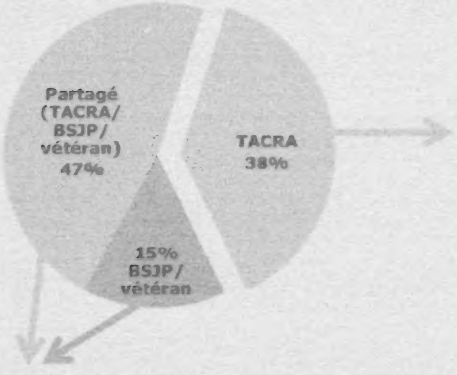
En 2013, le Tribunal a établi un nouvel engagement de service, c'est-à-dire de respecter un délai de 16 semaines entre le moment où la date de l'audience est fixée et la communication de la décision. Le tableau ci-dessous illustre nos résultats depuis lors.

Exercice financier	Révision	Appel
2014-15	95%	96%
2013-14	97%	98%
2012-13	-	-
2011-12	-	-
2010-11	-	-

QUELLE EST LA DURÉE DU PROCESSUS?

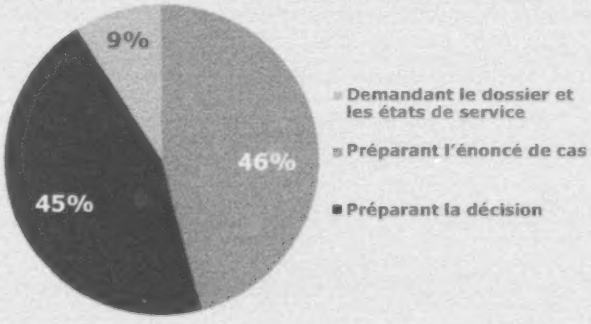
En 2014-2015, entre le moment où une demande était enregistrée auprès du Tribunal et le moment où une décision était rendue, il s'écoulait en moyenne 28 semaines pour une révision et 18 semaines pour un appel. Comme il a été indiqué précédemment, une partie de ce délai est partagée avec les représentants et les vétérans. Examinons de plus près la répartition du temps de traitement.*

Répartition du temps de traitement



- Le BSJP et le vétéran se préparent à l'audience, notamment en rassemblant des preuves supplémentaires.
- Une date d'audience convenant à toutes les parties est fixée.

À quoi le Tribunal consacre-t-il ce temps?



*Ces diagrammes illustrent la répartition du temps au niveau de révision.

4. Bilan de l'année

En 2014-2015, le Tribunal a poursuivi son objectif d'excellence du service en procédant à l'amélioration continue de son programme.

COMMENTAIRES POSITIFS DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

En février 2015, l'ombudsman a publié un rapport de suivi favorable sur la réponse du Tribunal pour donner suite à ses recommandations de 2012 sur les contrôles judiciaires. Selon l'ombudsman, le Tribunal a fait des progrès importants dans la mise en œuvre des recommandations liées à son travail.

En particulier, le Tribunal a :

- recommencé à faire rapport au Parlement sur les résultats à la Cour fédérale comme indicateur de l'équité;
- mis en œuvre une nouvelle liste de vérification de la rédaction de décisions pour veiller à ce que toutes les décisions rendues présentent des motifs clairs, concis et bien structurés;
- travaillé avec la Légion royale canadienne pour valider la mise en œuvre de la rédaction en langage simple pour les décisions du Tribunal et les concepts juridiques, notamment le bénéfice du doute;
- intégré de nouveaux critères pour des audiences équitables et des décisions de qualité en vue de l'établissement de rapports sur le rendement;
- continué d'examiner les conseils donnés par la Cour fédérale avec les membres du Tribunal dans le cadre des téléconférences mensuelles et de la formation;
- mieux fait connaître l'importance des décisions de la Cour fédérale sur les opérations du portefeuille, et s'est engagé à rencontrer régulièrement ACC et le Bureau de services juridiques des pensions pour étudier les tendances;
- publié des Décisions dignes de mention sur son site Web et sur CanLII, une ressource juridique en ligne bien connue, ainsi que d'autres ressources pour améliorer la compréhension des lois et du processus de prise de décision;
- commencé à publier les décisions du Tribunal rendues conformément à une ordonnance de la Cour fédérale pour la tenue d'une nouvelle audience;
- examiné et mis en œuvre un nouveau processus de traitement prioritaire et de mise au rôle des cas renvoyés par la Cour fédérale pour une nouvelle audience.

Nous étions très heureux que l'ombudsman a reconnu nos efforts et nos améliorations, qui sont des indicateurs de notre engagement à servir les vétérans et leurs familles. Nous prenons la contribution de l'ombudsman très au sérieux et nous continuerons à travailler avec son bureau afin d'améliorer le processus.

OPÉRATIONS

Amélioration des documents d'audience
L'équipe chargée de restructurer nos processus opérationnels a poursuivi son travail en 2014-2015 en se penchant sur l'énoncé de cas, un dossier compilé par le Tribunal et utilisé par toutes les parties à l'audience.

L'énoncé de cas est un outil décisionnel important. Il comprend des preuves pertinentes pour le cas du vétéran, notamment des copies des documents médicaux liés aux services et des dossiers d'ACC, les décisions antérieures et d'autres documents. Il peut donc s'agir d'un dossier d'information complexe comportant un grand nombre de pages.

Sur recommandation de l'équipe de restructuration, le Tribunal a apporté plusieurs modifications au format et au contenu de l'énoncé de cas afin d'en améliorer la qualité et de le rendre plus facile à utiliser par les membres du Tribunal, les vétérans et les représentants.

Gestion de l'information et protection des renseignements personnels
En 2014-2015, le Tribunal a continué de moderniser ses pratiques de gestion de l'information et de promouvoir une culture de protection des renseignements personnels grâce à des améliorations opérationnelles, à des activités de formation et à des communications.

Le mois de mai 2014 a pour la première fois été désigné « mois de la protection des renseignements personnels » afin d'attirer l'attention sur l'utilisation appropriée et la protection des renseignements personnels des vétérans.

Nous nous sommes aussi efforcés d'appliquer les directives du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant la tenue de documents et les pratiques en matière de protection des renseignements personnels, lesquelles définissent des cadres solides pour protéger l'information en notre possession. Enfin, il est à noter que le Tribunal a instauré une « vérification des documents mal classés » pour tous les documents transmis par d'autres organisations afin de s'assurer que les dossiers ne contiennent pas de documents concernant d'autres personnes. Cette étape supplémentaire a aidé le Tribunal à réduire le risque de divulguer des documents mal classés par d'autres organisations.

Nous avons été heureux d'apprendre que nos efforts avaient été utiles : nous avons reçu des conclusions très positives de l'audit sur la protection des renseignements personnels réalisé en 2013-2014 par le Bureau du contrôleur général.

Kathleen Vent, la directrice des services juridiques du Tribunal, examine l'équipement des Services de l'identité judiciaire de la GRC à une session d'information sur les conséquences sur la santé physique et mentale relatives au divers postes au sein de la GRC.

PRISE DE DÉCISION

Le Tribunal doit fournir les motifs de ses décisions par écrit afin que les vétérans sachent comment et pourquoi une décision a été prise. Les décisions suivantes, rendues en 2014-2015, illustrent des aspects importants du processus d'appel et les questions couramment rencontrées dans les cas entendus par le Tribunal.

La valeur du témoignage

Dans une décision, le Tribunal s'est appuyé sur le témoignage crédible du vétéran, relatant un accident de service signalé seulement plusieurs années plus tard, pour lui accorder le droit à des prestations. L'audience de révision est la seule occasion au cours du processus où le vétéran peut comparaître devant les décideurs et témoigner au sujet des faits relatifs à sa demande. Un témoignage oral peut apporter de nouvelles preuves importantes susceptibles d'influencer l'issue d'une affaire.

Avis médicaux crédibles

Dans une décision, le Tribunal n'a pas été en mesure de s'appuyer sur l'avis d'un médecin afin d'établir le lien entre la dépression majeure du vétéran et sa discopathie dégénérative, car cet avis n'abordait pas les aspects pertinents de ses antécédents médicaux. Par ses décisions, la Cour fédérale a orienté le Tribunal au sujet des éléments essentiels d'un avis médical crédible. En résumé, l'avis doit être fourni par une personne compétente, s'appuyer sur des antécédents médicaux raisonnablement complets et exacts, et avoir une conclusion logique fondée sur des études ou des articles médicaux ou scientifiques reconnus.

Déclaration des blessures

Dans une décision, le Tribunal a accordé des prestations à un vétéran plus de 40 ans après son départ des forces armées pour une invalidité découlant d'une blessure survenue pendant son service, lors d'un accident de parachute. Bien que le vétéran n'ait pas déclaré sa blessure au coccyx immédiatement, il l'a fait lorsqu'il a quitté les forces armées et également avant l'opération qu'il a dû subir un peu plus tard. Pour accorder des prestations conformément à la loi, le Tribunal a besoin de preuves crédibles établissant le lien entre l'invalidité et le service. C'est pourquoi il est si important pour les militaires de déclarer les blessures survenues pendant le service et d'obtenir les soins médicaux nécessaires qui pourraient témoigner de la persistance du problème dans le temps.

Bénéfice du doute

Dans une décision, le Tribunal a accordé des prestations à un vétéran en tranchant en sa faveur quant au bien-fondé de son diagnostic de fractures des côtes, puis en acceptant un nouvel élément de preuve émanant d'un médecin et permettant d'établir le lien entre l'invalidité et un accident survenu l'année précédente dans le cadre d'une formation liée au service. Lorsque le Tribunal examine une preuve dans une affaire, il doit l'aborder sous le meilleur angle possible et trancher toute incertitude en faveur du vétéran, conformément à l'article 39 de la *Loi sur le TACRA*.

Lien avec le service

Dans une décision, le Tribunal a accordé de nouveaux droits partiels à un vétéran après avoir reconnu que le traumatisme subi pendant son service avait contribué à son état de stress post-traumatique. Le problème le plus fréquemment rencontré par le Tribunal consiste à déterminer si l'état du vétéran a été causé ou définitivement aggravé par son service au sein des forces armées ou de la GRC. Le Tribunal reçoit souvent des preuves de facteurs contributifs survenus avant, pendant et après le service d'un militaire, et il doit soupeser l'ensemble pour déterminer le degré de causalité entre l'invalidité et le service.

Le saviez-vous?

Le Tribunal publie une série de décisions sur l'IIJCan.

Vous pouvez trouver les décisions mentionnées ici sur l'IIJCan.

MEMBRES DU TRIBUNAL

Nominations

En 2014-2015, le Tribunal a eu le plaisir d'accueillir sept nouveaux membres ayant une expérience du domaine militaire, médical, policier ou juridique. Ces antécédents professionnels sont particulièrement valorisés dans le cadre de notre processus de sélection des membres, vu la nature de notre travail et les personnes ayant recours à nos services. Un de ces membres, Thomas Jarmyn, vétéran des FAC et avocat, a également été nommé vice-président, assumant de ce fait la responsabilité additionnelle d'appuyer le président dans la direction du Tribunal en vue de remplir son mandat à l'égard des vétérans.

En 2014-2015, plus de la moitié des membres du Tribunal étaient des vétérans des FAC et de la GRC ou des professionnels de la santé.

Processus de sélection des membres

En 2014-2015, le Tribunal a poursuivi ses efforts pour faciliter la présentation de la candidature des Canadiens intéressés à devenir membres. En plus d'offrir le nouvel examen en ligne, nous avons éliminé les dates d'échéance pour la présentation d'une demande et nous avons commencé à accepter les demandes de façon continue. Cela nous permet de répondre à la demande en matière d'audiences en disposant de candidats préqualifiés pendant toute l'année, lesquels peuvent occuper les postes de membres vacants.

Formation et perfectionnement professionnel des membres

Avant d'entendre des cas, les nouveaux membres doivent suivre un programme de formation rigoureux. Après leur formation initiale, tous les membres participent à des ateliers de perfectionnement professionnel annuels animés par des experts des domaines juridique, médical et militaire, et de la GRC, de façon à avoir la plus récente information nécessaire pour prendre des décisions justes et éclairées à l'égard des vétérans.

Formation des membres du Tribunal 2014-2015

Offerte par les FAC :

- Santé mentale et affections psychiatriques au sein des FAC : État, traitement et recherche actuels (Col Rakesh Jetly, OMM, CD, MD, FRCPC).

Offerte par la GRC :

- Santé mentale
- Comptes rendus psychologiques
- Harcèlement

Offerte par des experts du domaine dentaire/médical :

- Troubles d'articulation temporomandibulaire et traitements
- Bruxisme
- Fiches dentaires
- Fracture de dents
- Table des invalidités – Tableaux des contributions partielles
- Traumatismes cérébraux fermés

Offerte par des experts juridiques :

- Rédaction de décisions et processus de délibération (juge en chef [retraité] Warren Winkler)

Offerte par le personnel du Tribunal :

- Structure des décisions
- Réexamens
- Évaluer la crédibilité des éléments de preuve
- Preuve d'expert
- Exposition aux substances étrangères
- Affections psychiatriques
- Wiki et Kindle à titre d'outils de référence

COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION

La communication en temps voulu d'information précise et claire sur le programme est demeurée une priorité du Tribunal en 2014-2015. Nos objectifs consistaient à accroître la sensibilisation aux droits en matière d'appel parmi le personnel en service et à aider les vétérans à mieux comprendre le processus d'appel.

Sensibilisation du personnel en service

Afin d'élargir nos efforts de sensibilisation auprès des FAC, nous avons mis au point une vidéo d'information pour les séminaires du Service de préparation à une seconde carrière (SPSC) auxquels participent les membres qui quittent la vie militaire pour des raisons de santé. Cette vidéo de cinq minutes présente les éléments essentiels du rôle du Tribunal dans le processus décisionnel relatif aux prestations d'invalidité, ainsi que la façon dont les vétérans peuvent exercer leurs droits d'appel s'ils ne sont pas satisfaits de la décision concernant les prestations d'invalidité prise par ACC. La vidéo a été intégrée aux séminaires du SPSC à l'échelle du pays en novembre 2014.

Le Tribunal a continué de travailler en étroite collaboration avec les agents de liaison des FAC et de la GRC, étant donné que ceux-ci représentent les intérêts de leurs organisations respectives au sein du portefeuille des Anciens Combattants. Notre objectif dans le cadre de cette collaboration consiste à obtenir leur point de vue sur la vie et le travail des militaires et des membres de la GRC, et d'obtenir leur rétroaction concernant le processus d'appel, en vue d'orienter les améliorations au programme et les activités de communication du Tribunal.

Sensibilisation des vétérans

Le Tribunal a également travaillé avec des organismes de vétérans afin d'élargir ses efforts de sensibilisation en 2014-2015. Nous avons continué de renforcer notre relation de travail de longue date avec la Légion royale canadienne au moyen de réunions avec son conseil exécutif, de formations à l'intention de ses officiers d'entraide et de notre participation au 45e Congrès national. Nous avons également fourni des brochures et des renseignements à l'appui de réunions générales annuelles organisées par l'Association des anciens de la GRC et les Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada (ANAVETS). C'est également avec grand plaisir que nous avons offert de la formation aux représentants d'ANAVETS qui fournissent de l'aide aux vétérans dans leurs communautés, et qu'ils ont assisté aux audiences de révision du Tribunal comme observateurs.

Information sur le Web

Nous avons continué d'ajouter de nouveaux renseignements utiles sur notre site Web. Sur la page du contrôle judiciaire, les utilisateurs Web trouveront des liens vers des décisions de la Cour fédérale, ainsi que des décisions du Tribunal, concernant des cas réinstruits à la suite d'un contrôle judiciaire. Ces décisions démontrent :

- le rôle de la Cour et les motifs pour lesquels elle détermine qu'une décision du Tribunal correspond ou non aux résultats possibles et acceptables conformément aux faits et aux lois;
- la façon dont le Tribunal suit les directives et les conseils de la Cour, et comment la nouvelle décision peut être différente ou la même que la décision initiale du Tribunal.

La page des preuves, située dans une nouvelle section Web intitulée « Information pour les demandeurs et représentants » explique les exigences du Tribunal en matière de preuves médicales et d'opinions d'experts afin d'aider les vétérans à présenter les meilleures preuves à l'appui de leur cas. Le Tribunal a également continué son travail en vue de préparer son contenu Web pour la transition prochaine vers Canada.ca, le nouveau site Web centralisé du gouvernement du Canada.

Des membres de la haute direction du Tribunal rencontrent des membres du conseil exécutif de la Légion.

RÉTROACTION

L'an dernier, nous avons administré pour la deuxième fois le Sondage de départ sur l'audience de révision. Nous avons lancé ce sondage de départ en avril 2013 pour recueillir de la rétroaction des vétérans au sujet de leur audience de révision. Nous avons voulu déterminer s'il existait des moyens d'améliorer l'expérience, et vérifier si nous respections notre engagement à offrir aux vétérans des audiences respectueuses.

En 2014-15, environ la moitié des vétérans ayant participé à une audience de révision ont compléter le sondage, et la majorité d'entre eux nous ont donné une excellente rétroaction. En fait, les résultats ont été encore plus positifs que l'année précédente, avec des pourcentages plus élevés de répondants qui étaient fortement d'accord (vs. d'accord) avec les déclarations positives dans les questions. On note en particulier:

- 95% des répondants ont convenu que les membres du Tribunal les avaient traités avec respect;
- 93% ont convenu que les membres du Tribunal avaient écouté ce qu'ils avaient à dire; et
- 91% ont convenu que les membres du Tribunal avaient fait des efforts pour les mettre à l'aise.

En réponse à la dernière question ouverte, bien des commentaires que nous avons reçus étaient semblables à ceux formulés l'année précédente. Cette rétroaction nous a confirmé ce que nous faisons bien et ce que nous devons améliorer. Nos principaux domaines d'intérêt continuent d'être la formation et la rétroaction sur le rendement fournie à nos membres, ainsi que de communiquer davantage sur la façon qu'une audience fonctionne.

Sondage de départ sur l'audience de révision 2014-15

1. Les membres du Tribunal ont bien expliqué le mode de déroulement de l'audience.

Fortement d'accord	60.7%	763
D'accord	36.9%	464
Neutre	1.7%	21
En désaccord	0.6%	8
Fortement en désaccord	0.2%	2
	Total des réponses	**1258**

2. Les membres du Tribunal ont donné l'occasion à mon représentant et moi d'expliquer mon cas au complet.

Fortement d'accord	57.0%	717
D'accord	36.3%	456
Neutre	3.9%	49
En désaccord	2.1%	27
Fortement en désaccord	0.6%	8
	Total des réponses	**1257**

3. Les membres du Tribunal ont écouté à ce que j'avais à dire.

Fortement d'accord	55.6%	700
D'accord	37.6%	474
Neutre	4.3%	54
En désaccord	1.6%	20
Fortement en désaccord	1.0%	12
	Total des réponses	**1260**

4. Les membres du Tribunal ont fait des efforts pour me mettre à l'aise.

Fortement d'accord	51.5%	645
D'accord	39.3%	492
Neutre	7.3%	91
En désaccord	1.1%	14
Fortement en désaccord	0.9%	11
	Total des réponses	**1253**

5. Les membres du Tribunal m'ont traité(e) avec respect.

Fortement d'accord	65.4%	820
D'accord	29.7%	372
Neutre	3.3%	41
En désaccord	1.1%	14
Fortement en désaccord	0.5%	6
	Total des réponses	**1253**

6. L'audience a été tenue de manière équitable.

Fortement d'accord	48.8%	611
D'accord	39.1%	490
Neutre	8.5%	107
En désaccord	2.7%	34
Fortement en désaccord	0.9%	11
	Total des réponses	**1253**

MIEUX-ÊTRE EN MILIEU DE TRAVAIL

SAFF

Le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) est un sondage effectué auprès des employés de la fonction publique tous les trois ans depuis 1999. En 2014, le Tribunal a obtenu un taux de réponse exceptionnel de 83 %, soit 12 % au-delà de la moyenne de la fonction publique. Nos résultats indiquent également des niveaux de satisfaction globale bien au-delà des moyennes de la fonction publique :

- 84 % des employés ont indiqué qu'ils recommanderaient le Tribunal comme un excellent milieu de travail;
- 92 % disant qu'ils tirent de la satisfaction de leur travail.

À titre de suivi au sondage, le Tribunal consulte ses employés afin de cerner les points à améliorer.

Chiens d'assistance dans le bureau

Le Tribunal, en tant que milieu de travail qui s'efforce d'appuyer et d'encourager les nouvelles initiatives, a accueilli un chien, Simon, au bureau en 2014 lorsqu'un de ses employés est devenu un éleveur pour un organisme de chiens d'assistance. Il s'agissait d'une excellente occasion de sensibiliser les employés au sujet des chiens d'assistance, tout en semant le bonheur dans le bureau. Il était approprié que Simon commence sa socialisation au Tribunal étant donné qu'il sera jumelé avec un vétéran une fois sa formation terminée.

LE LANGAGE CLAIR

« Nous n'écrivons pas pour nous-mêmes : nous rédigeons pour le lecteur ». Il s'agit du message livré aux membres du Tribunal lors de leur séminaire de formation annuel en mars 2015 animé par l'honorable Warren K. Winkler, ancien juge en chef de l'Ontario.

En se fondant sur son expérience considérable en tant que juge et avocat, M. Winkler a parlé aux membres et employés de l'importance d'un langage clair dans la rédaction de décisions, et de la clarté dans le processus de délibération. Il a encouragé les membres à énoncer leur conclusion dès le départ et à expliquer leurs motifs de façon simple et logique. Cette activité de formation appuyait les efforts déployés par le Tribunal pour s'assurer que ses décisions à l'égard des vétérans sont claires et faciles à comprendre.

Nous avons également continué de publier sur notre site Web de la documentation en langage clair concernant le processus d'appel, y compris des renseignements sur les exigences en matière de preuve et les contrôles judiciaires.

Lors de leur dernière réunion de tout le personnel pour l'année, les employés du Tribunal ont assisté à un exposé sur les chiens d'assistance présenté par le maître-chien de Simon et un autre maître-chien local. Dans cette image, Simon et Lila, un autre chien d'assistance en formation, font preuve d'un comportement exemplaire.

5. Regard sur l'avenir

En septembre 2015, le Tribunal marquera vingt ans comme le tribunal indépendant chargé de la grande responsabilité d'entendre des révisions et appels des décisions relatives aux prestations d'invalidité provenant des vétérans, des membres des FAC et de la GRC, et de leur famille.

En 2015-2016, nous continuerons de mettre l'accent sur :

- la tenue d'audiences respectueuses dans des délais raisonnables, de même que des décisions justes, rédigées en langage clair;
- l'amélioration de nos opérations;
- l'augmentation de nos efforts de communication;
- la gestion responsable et transparente.

Voici notamment quelques initiatives que nous comptons réaliser.

Processus sans papier
Dans les dernières années, le Tribunal a continuellement intégré des technologies à ses opérations afin d'en accroître l'efficacité. Par exemple, nous recevons des demandes de révision et d'appel de représentants (au nom des vétérans) électroniquement, nous utilisons une application Web qui permet de partager des documents avec les parties concernées en temps réel, et nous avons également remplacé les copies papier de nos ressources dans les salles d'audience par des versions électroniques accessibles sur des lecteurs de livres numériques. Ultimement, nous avons pour objectif de continuer à utiliser des technologies et d'autres moyens en vue de réduire le temps et les fonds requis pour l'envoi de documents par la poste de nos lieux d'audience à notre bureau d'administration à Charlottetown. En 2015-2016, nous travaillerons sur la conception d'un processus d'audience entièrement sans papier, ainsi que sur la préparation de sa mise en œuvre.

Soutien accru avant l'audience pour les membres
Comme dans tout tribunal, le personnel en place appuie le travail des membres en fournissant des conseils et de la rétroaction pour favoriser la qualité et la cohérence des décisions. En 2015-2016, le Tribunal améliorera son soutien avant l'audience afin d'aider les membres à mieux se préparer aux audiences, ce qui devrait réduire les délais de prise de décision. Ce soutien comprendra la préparation d'indices pour les énoncés de cas volumineux dans le but d'aider les membres dans leur étude de cas.

Évaluation du programme
Le Tribunal effectuera une évaluation du programme en 2015-2016 afin de cerner les possibilités d'amélioration et d'avoir une idée plus précise de notre pertinence, de notre rendement et d'autres domaines d'intérêt. Nous mettrons ces résultats à la disposition des Canadiens.

Améliorer les communications
En 2015-2016, le Tribunal continuera de trouver des moyens d'améliorer la qualité et la fréquence des communications avec les vétérans, les intervenants et les Canadiens.

Dans cette optique, nous effectuerons un examen complet de nos formulaires et de nos lettres à l'intention des vétérans afin de nous assurer qu'ils sont utiles et qu'ils sont rédigés dans un langage clair et respectueux. Ce travail permettra d'étendre et de compléter les efforts actuels du Tribunal visant la rédaction de décisions en langage clair.

Nous comptons également publier un plus grand nombre de décisions en ligne afin d'accroître la transparence et d'améliorer la compréhension du processus décisionnel du Tribunal. Il s'agira de décisions pour diverses affections médicales et questions juridiques ainsi que des décisions qui offrent une orientation interprétative et des commentaires convaincants sur des questions relatives aux lois, aux politiques ou aux procédures.

Nous établirons également un compte Twitter pour le Tribunal en 2015-2016 afin de faire connaître nos progrès relativement à ces initiatives, entre autres, à toute personne intéressée.

CONTACTEZ-NOUS

Si vous avez des questions sur le travail du Tribunal ou si vous désirez plus de renseignements concernant notre programme, veuillez nous contacter :

Courriel : VRAB_TACRA@vrab-tacra.gc.ca

Téléphone:
Au Canada et aux États-Unis, sans frais :
1-800-450-8006 (en anglais)
1-877-368-0859 (en français)

Dans tout autre pays, à frais virés :
0-902-566-8751 (en anglais)
0-902-566-8835 (en français)

Adresse postale:
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Case postale 9900
Charlottetown Î.-P.-E. C1A 8V7

Télécopieur : 1-855-850-4644

Site web : www.vrab-tacra.gc.ca

Martin Spriggs — qui a pédalé à travers le Canada en 2014 pour la promotion de la prévention du suicide et sensibiliser le public aux questions de santé mentale chez les militaires du Canada, les vétérans et leurs familles — a visité le Tribunal quand il a arrêté à Charlottetown. Il a inspiré le personnel avec une présentation passionnée sur la santé mentale et le service militaire.